

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 02 avril 2014

En cause:

Mr. et Mme . A - B , domiciliés XXX.

Demandeurs

ne comparaisant pas à l'audience

Contre:

TO, ayant son siège XXX

Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse

représentée à l'audience par Mme. C, Supervisor Customer Service Team.

Nous soussignés:

Mr. XXX, président du collège arbitral.

Mr. XXX, représentant les consommateurs.

Mme. XXX, représentant les consommateurs.

Mme. XXX, représentant l'industrie du tourisme.

Mme. XXX, représentant l'industrie du tourisme.

ayant tous fait élection de domicile à la commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles,

en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles.

assistés de Madame XXX en qualité de greffier,

Avons rendu la sentence suivante :

Vu les articles 1676 et suivants du Code Judiciaire ;

Vu le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 21.11.2014 ;

Vu le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;

Vu les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;

Vu l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;

Vu la convocation des parties à comparaître à l'audience du 02.04.2014 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 02.04.2014 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Il résulte des dossiers et des pièces déposées par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause qu'un voyage pour 2 personnes a été réservé du 02.6.2014 au 11.6.2014 en Turquie, Antalya, avec séjour à l'hôtel A, Side, All in, vols Bruxelles-Antalya-Bruxelles, et qu'une assurance annulation a été souscrite, le voyage étant organisé par TO au prix global de 2.644,24 €.

Que dès lors un contrat de voyages a été conclu au sens de l'art. 1 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages.

Que l'action, telle qu'introduite dans les délais, doit dès lors être déclarée recevable, aucun moyen d'irrecevabilité n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

QUANT AUX FAITS :

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause qu'un voyage pour 2 personnes a été réservé du 02.6.2014 au 11.6.2014 en Turquie, Antalya, avec séjour à l'hôtel A, Side, All in, vols Bruxelles-Antalya-Bruxelles et qu'une assurance annulation a été souscrite, le voyage étant organisé par TO au prix global de 2.644,24 € (assurance annulation comprise).

A leur arrivé le 2.6.12 les voyageurs ont été victimes d'un retard dans la livraison de leur bagage. La valise en question n'a apparemment été livrée aux voyageurs que le 3.6.2014, c.à.d. un jour plus tard.

TO proposait d'abord 40,00 € de dédommagement aux voyageurs. Cette proposition ne pouvant satisfaire les demandeurs, ceux-ci ont introduit une demande devant le Commission de Litiges Voyages.

Dans le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 21.11.2014, les demandeurs demandent un dédommagement des frais exposés par la perte de leur bagage : 228,00 € pour vêtements de première nécessité. Il n'y a dans le dossier aucune pièce indiquant un changement ou une extension formelle de la demande des demandeurs.

TO ayant encore payé fin décembre 2014 le dédommagement exigé de 228,00 € et les 100,00 € de frais de procédure aux demandeurs, ceux-ci ont apparemment encore fait savoir à TO qu'ils souhaitaient augmenter leur demande de 20,00 € de frais.

TO ayant fait savoir aux demandeurs qu'ils ne pouvaient pas donner de suite favorable à cette demande supplémentaire qui n'était pas formulée dans le questionnaire, les demandeurs ont laissé suivre l'affaire son cours pour ces 20,00 €.

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause qu'un voyage pour 2 personnes a été réservé du 02.6.2014 au 11.6.2014 en Turquie, Antalya, avec séjour à l'hôtel A, Side, All in, vols Bruxelles-Antalya-Bruxelles, et qu'une assurance annulation a été souscrite, le voyage étant organisé par TO au prix global de 2.644,24 € (assurance annulation comprise).

A leur arrivé le 2.6.12 les voyageurs ont été victimes d'un retard dans la livraison de leur bagage. La valise en question n'a apparemment été livrée aux voyageurs que le 3.6.2014, c.à.d. un jour plus tard.

TO proposait d'abord 40,00 € de dédommagement aux voyageurs. Cette proposition ne pouvant satisfaire les demandeurs, ceux-ci ont introduit une demande devant le Commission de Litiges Voyages. Dans le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 21.11.2014, les demandeurs demandent un dédommagement des frais exposés suite à la perte de leur bagage : 228,00 € pour vêtements de première nécessité. Il n'y a dans le dossier aucune pièce indiquant un changement ou une extension formelle de la demande des demandeurs.

TO ayant encore payé fin décembre 2014 le dédommagement exigé de 228,00 € et les 100,00 € de frais de procédure aux demandeurs, les demandeurs ont apparemment encore fait savoir à TO qu'ils souhaitaient augmenter leur demande de 20,00 € de frais. TO ayant fait savoir aux demandeurs qu'ils ne pouvaient pas

donner de suite favorable à cette demande qui n'était pas formulée dans le questionnaire, les demandeurs ont laissé l'affaire suivre son cours pour ces 20,00 €.

La Commission de Litiges Voyages étant saisie par les demandeurs avec une demande de dédommagement des frais exposés par la perte de leur bagage : 228,00 € pour vêtements de première nécessité; le dossier ne tenant aucune pièce indiquant un changement ou une extension formelle de la demande des demandeurs et TO ayant payé aux demandeurs le dédommagement exigé de 228,00 € et les 100,00 € de frais de procédure, en total 328,00 € que les demandeurs ont encaissé, il y a lieu de constater que concernant la demande introduite par le questionnaire reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 21.11.2014, un accord à l'amiable est intervenu durant la période de mise en état de la cause (voir art. 31 règlement des litiges Commission de Litiges Voyages) et qu'il ne reste plus rien à juger, la procédure étant devenue sans objet.

Dans le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 21.11.2014, les demandeurs demandent seulement un dédommagement des frais exposés par la perte de leur bagage : 228,00 € pour vêtements de première nécessité. Il n'y a dans le dossier aucune pièce indiquant un changement ou une extension formelle de la demande des demandeurs. TO ayant payé fin décembre 2014 le dédommagement exigé de 228,00 € et les 100,00 € de frais de procédure aux demandeurs, les demandeurs ont apparemment encore fait savoir à TO qu'ils souhaitent augmenter leur demande de 20,00 € de frais. Il y a lieu de constater que cette demande est du moins non fondée, la Commission de Litiges Voyages n'étant nullepart formellement saisie par cette demande supplémentaire de 20,00 € qui n'est d'ailleurs pas soutenue par la moindre preuve non plus.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande de 228,00 € recevable, mais constate qu'un accord intégral à l'amiable étant intervenu durant la période de mise en état de la cause, cette demande est devenue sans objet.

Dit la demande supplémentaire de 20,00 € non fondée.

Déboute le demandeur de sa demande de 20,00 €, laissant les 100,00 € de frais de procédure à charge du demandeur.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 02.04.2015.

Le Collège Arbitral

Voyage pour 2 personnes a été réservé du 02.6.2014 au 11.6.2014 en Turquie, Antalya, avec séjour à l'hôtel A, Side, All in, vols Bruxelles-Antalya-Bruxelles et une assurance annulation a été souscrite, le voyage étant organisé par TO au prix global de 2.644,24€ (assurance annulation comprise). A leur arrivé le 2.6.12 les voyageurs ont été victimes d'un retard dans la livraison de leur bagage. La valise en question n'a apparemment été livrée aux voyageurs que le 3.6.2014, c.à.d. un jour plus tard.